

# Prototyp Design für Filiale der Zukunft

## Kunde

Genossenschaftsbank

## Herausforderung

- Bank stellte veränderte Kundenanforderungen an Bankfilialen fest
- modernere, zukunftsfähige Filialgestaltung sollte Fortschritte u. a. in der Digitalisierung widerspiegeln
- eigene Marke & Unternehmenskultur sollten erlebbar und spürbar bleiben
- Full-Service-Angebot vor Ort war weiterhin sicherzustellen (Filial-Konsolidierung oder Zusammenlegung mit anderen Banken wurde ausgeschlossen)
- Projektauftrag umfasste die Entwicklung eines virtuellen/digitalen Prototypen der nächsten Filialgeneration

## Vorgehensweise

In der ersten Phase des Projektes wurden im Rahmen eines Design-Sprints Best-Practices am Markt evaluiert und mittels strukturierter Interviews tiefgreifende Kunden-Insights generiert. Diese wurden in Customer Journeys konsolidiert und analysiert. In einer dedizierten Workshopreihe wurde eine gemeinsame Vision der zukünftigen Filiale erarbeitet und mit ersten Prototypen visualisiert. In der zweiten Projektphase wurden diese in einem iterativen Prozess mit 50 potenziellen Kunden und Kundinnen sowie Mitarbeitenden verprobt, optimiert und finalisiert.

- 1 Generieren von qualitativen Customer Insights durch strukturierte Kundeninterviews
- 2 Workshopreihe zur Entwicklung gemeinsamer Vision der Filiale & initialen Prototypen
- 3 Iteratives Verproben & Anpassung der Prototypen mit 50 Mitarbeitenden & Kunden und Kundinnen
- 4 Finalisierung der Prototypen und Übertragung auf eine existierende Pilot-Filiale



## Ergebnisse

Konkretes Design der kundenzentrierten „Filiale der Zukunft“ basierend auf generierten Anforderungen von Kunden und Kundinnen sowie Mitarbeitenden



Belastbare digitale Prototypen der Filiale der Zukunft



Bereichsübergreifendes, gemeinsames Verständnis der angestrebten (Filial-)Vision



Valide Insights zur Anforderungen von Kunden und Kundinnen sowie Mitarbeitenden